Appareil de chauffage

Manuel de garantie

Version 1.2.4

Contenu

Objet : 4
Distribution externe 4
Politiques 5
Vue d’ensemble de notre politique de garantie 5
Période de garantie 5
Ce qui EST couvert par la garantie 5
Ce qui N’EST PAS couvert par la garantie 6
Responsabilités du propriétaire 6
Marches à suivre 7
Enregistrement de la garantie 7
Marche à suivre pour l’exécution du travail sous garantie 7
Exécution de la réparation 7
Dépôt de réclamation de garantie 8
Souscription d’une réclamation de garantie 8
Souscription de garantie en ligne 9
Codes des défaillances de l’appareil de chauffage : 9
Étape 1 : Description du système 9
Étape 2 : Description de l’emplacement 10
Étape 3 : Description du type de défaillance 11
Autorisation de retour du matériel (RMA) 17
Réclamation de remboursement : 17
Réclamation refusée : 17
Guide des taux de main-d’œuvre forfaitaires 18
Essais et diagnostics 18
Outils et matériel 20
Annexes 22
Annexe A : Garantie limitée non-transférable 22
Annexe B : Allocations de déplacement maritime 23
Annexe C : Sortie d’imprimante d’un échantillon de diagnostic 24
Annexe D : Exemple de formulaire de réclamation de garantie 25
Annexe E : Échantillon d’étiquette de pièces défectueuses 26
Annexe F : Liste de vérification du technicien 27

Objet :

Ce manuel, édité à l’intention des distributeurs, fournit des instructions spécifiques sur la marche à suivre dans le traitement des produits défectueux au cours de la période de garantie limitée des appareils de chauffage. Il contient des renseignements sur les politiques et les modes d’action applicables au titre des réclamations et des paiements dans le cadre de la garantie des appareils de chauffage. Vous référer aux annexes pour une documentation précise sur la façon de remplir une réclamation de garantie.

Distribution externe

Ce manuel est disponible sur le site technique de Webasto Product North America Inc. http://www.techwebasto.com . Un distributeur et un propriétaire de produits Webasto peuvent obtenir un exemplaire de ce document en tout temps en empruntant l’un des moyens suivants.

Webasto Product North America Inc. (ci-après nommée Webasto)

Téléphone :	(800) 860-7866
Courriel :	warranty-us@webasto.com
Adresse postale :	Webasto Thermo & Comfort North America, Inc. Attention : Technical Support 15083 North Rd. Fenton, MI 48430 U.S.A.

Politiques

Vue d'ensemble de notre politique de garantie

La société Webasto garantit les appareils de chauffage fabriqués ou fournis par Webasto Product, avec toutefois certaines réserves. La société Webasto garantit, pour la période énoncée ci-dessous, ces produits contre les défauts de fabrication et de matériau, dans la mesure où ils sont installés, exploités et entretenus conformément aux instructions écrites spécifiques de Webasto.

CETTE GARANTIE EST NON-TRANSFÉRABLE. LES GARANTIES IMPLICITES, Y COMPRIS CELLES DE VALEUR MARCHANDE ET D'APTITUDE À DES FINS PARTICULIÈRES, SONT EXPRESSÉMENT LIMITÉES À LA PÉRIODE DE LA PRÉSENTE GARANTIE. LES LIMITES DE LA DURÉE DES GARANTIES IMPLICITES PEUVENT VARIER D'UN ÉTAT À L'AUTRE AUX ÉTATS-UNIS ET D'UNE PROVINCE À L'AUTRE AU CANADA.

Période de garantie

La société Webasto garantit ses appareils de chauffage et ses jeux de pièces pour appareils de chauffage contre les défauts de fabrication et de matériau pour deux ans ou 2 000 Durée de mise en fonctionnement à compter de la date d'installation dans le véhicule ou de la date d'enregistrement du véhicule, dans le cas d'une installation dans un véhicule OEM. La période de garantie ne doit pas dépasser trois ans à partir de la date de la vente originale par la société Webasto. Cette période de garantie peut être remplacée par un accord contractuel.

La couverture des garanties applicables aux installations maritimes et hors-route pourvues d'appareils de chauffage de la série DBW et d'appareils de chauffage CSL Cargo est limitée à un maximum de 3 000 Durée de mise en fonctionnement ou deux ans d'exploitation. Tous les autres modèles d'appareils de chauffage sont limités à un maximum de 2 000 Durée de mise en fonctionnement.

La couverture des pièces de rechange se limite à une période de six mois ou au reste de la période de garantie originale, selon la plus longue des deux. Les appareils de chauffage de rechange sont considérés comme des «pièces de rechange».

REMARQUE IMPORTANTE :
Si la carte d'enregistrement du produit n'est pas reçue dans les trente jours suivant l'installation de celui-ci, la durée de la période de garantie s'en trouve affectée. Vous reporter à la section traitant de l'enregistrement de la garantie à la page 8 pour de plus amples informations.

Ce qui EST couvert par la garantie

La garantie Webasto couvre les articles et les modes d'intervention suivants :

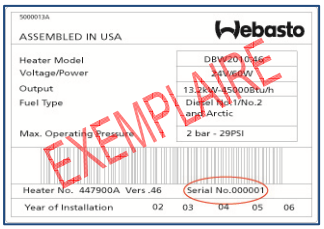
- Essais et diagnostics décrits dans le guide de tarification forfaitaire du travail effectué de la page 19.
- Le temps de déplacement SEULEMENT est couvert dans le cas des réclamations concernant les appareils de chauffage marins. Une preuve d'achat fournie par un distributeur de produits marins agréé Webasto est requise pour valider la réclamation.
- La réparation des appareils de chauffage (conforme aux méthodes de réparation documentées) et des pièces composantes est décrite dans le guide du temps alloué aux pages 19 et 20. **La seule exception concerne la dépose et le remplacement du Thermo Top C / TSL**.
- Toutes les pièces accessoires de chauffage accompagnées d'une preuve d'achat sont éligibles pour une garantie de 2 ans.

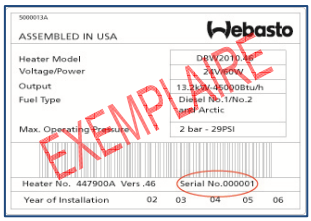
Ce qui N'EST PAS couvert par la garantie

La garantie de la société Webasto exclut et se limite spécifiquement à ce qui suit :

- Usure normale des pièces de service.
- Dépose et remplacement de l'appareil de chauffage (sauf pour le modèle Thermo Top C).
- Endommagement du matériel en cours de transport. Déposition de réclamation auprès du transporteur.
- Installation inappropriée, non conforme aux directives du fournisseur ou aux homologations OEM.
- Détérioration due à l'usure normale, corrosion, mésusage, dommages, accident, entreposage ou exploitation inappropriée.
- Modification de l'appareil, usage de pièces copiées ou réparations par un personnel non autorisé.
- Garantie de l'appareil de chauffage expirée.
- Temps de diagnostic du dispositif de remise à zéro du mode verrouillage / enclenchement de l'appareil.
- Filtres, injecteurs de carburant, canalisation de carburant, coupleurs de canalisation de carburant, clames (carburant / liquide de refroidissement), conduits d'air, flexibles de liquide de refroidissement, fusibles, fusible de surchauffe des lampes, conduits d'admission et d'échappement, liquide de refroidissement (y compris les additifs).
- Pièces électriques non emballées (non emballées dans leur boîte originale).
- Dommages causés par l'emploi d'un carburant inapproprié.
    - Vous reporter au manuel d'installation de l'appareil pour connaître le carburant approprié.

Plaques d'identification des appareils de chauffage (à titre d'exemple seulement)





Responsabilités du propriétaire

La garantie Webasto a pour but de protéger le propriétaire original du produit contre les défauts de fabrication et de matériau et de lui offrir un service gratuit de réparation et de remplacement des pièces défectueuses selon les modalités prévues aux termes de la présente. Au cours de la période de garantie, le seul dédommagement proposé par Webasto consiste en la réparation ou le remplacement, à sa discrétion, des pièces jugées défectueuses en raison d'un défaut de fabrication ou de matériau.

Bien que la garantie est fournie au «propriétaire d'origine du produit", il doit être administré et entretenu par le personnel du produit Webasto, ou par un distributeur/concessionnaire autorisé Webasto en conformité avec la politique de garantie Webasto ou d'un accord contractuel entre Webasto et une deuxième partie.

Il est conseillé de faire l'entretien de l'appareil de chauffage au début de chaque saison. Malgré que cet entretien puisse être confié à n'importe quelle entreprise reconnue, Webasto recommande au propriétaire du véhicule de s'adresser uniquement à un distributeur agréé Webasto. Un entretien ou une réparation inappropriée ou incorrectement effectuée peuvent rendre la garantie nulle et non avenue. Les pièces telles les injecteurs de carburant, les filtres et les fusibles de surchauffe ne sont pas couvertes par la garantie.

Une carte d'enregistrement du produit est remise à chaque acheteur d'un appareil de chauffage Webasto. Il revient au propriétaire du produit de remplir cette carte et de la retourner à Webasto aux fins d'enregistrement. Une preuve d'achat doit accompagner le formulaire d'enregistrement de tous les appareils de chauffage qui n'ont pas été enregistrés. Vous reporter à l'article intitulé «enregistrement de la garantie» de la page 8 pour plus d'informations. Vous pouvez aussi enregistrer votre appareil de chauffage en ligne en utilisant le site suivant :
http://webcentives.perks.com/warranty/productreg.asp .

La présente garantie accorde au propriétaire du produit certains droits légaux spécifiques et d'autres droits qui varient en fonction de l'état et de la province de résidence dudit propriétaire.

Marches à suivre

Enregistrement de la garantie

La boîte d'emballage de chaque appareil de chauffage Webasto contient une carte d'enregistrement du produit. Si la carte d'enregistrement du produit n'est pas reçue par la société Webasto dans les trente jours suivant la date d'installation, le propriétaire de l'appareil est tenu de soumettre une preuve d'achat originale, sinon la période de garantie de l'appareil de chauffage commence alors à la date de la vente de l'appareil au distributeur agréé Webasto. Quand le produit est enregistré dans le délai alloué, le propriétaire profite alors de la pleine durée de la garantie. Le distributeur agréé Webasto peut choisir de soumettre à Webasto avant la livraison tous ces renseignements au nom du propriétaire du produit en utilisant pour ce faire le site Webasto Academy (**http://webcentives.perks.com**). De cette manière, le client profite pleinement de la garantie d'usine de Webasto.

Marche à suivre pour l'exécution du travail sous garantie

À titre de centre d'installation agréé Webasto, le distributeur confie à un technicien hautement qualifié l'exécution du diagnostic des pannes et de la réparation des appareils et systèmes de chauffage Webasto. Le distributeur doit fournir à ses techniciens tous les outils nécessaires au diagnostic des fonctions de l'appareil de chauffage.

Les publications techniques telles que les manuels techniques, les manuels de pièces et les bulletins de service sont disponibles sur les sites Web des services techniques Webasto (http://techwebasto.com). Des bulletins contenant des mises à jour informationnelles sont aussi expédiés périodiquement. Il est important de conserver ces publications et d'y référer au besoin pour effectuer des diagnostics et des réparations appropriés des appareils de chauffage Webasto. Des outils particuliers et un matériel d'essai convenant aux appareils Webasto sont disponibles et utiles pour satisfaire aux exigences de la plupart des réclamations de garantie concernant les appareils de chauffage. Vous référer à l'article intitulé «outils et matériel». Si vous avez des questions, communiquez avec le Service d'assistance technique Webasto au (800) 860-7866.

Une fois que le produit et l'installation ont été examinées et que des mesures de réparation appropriées ont été déterminée, le travail de garantie doit être effectué par du personnel ou un distributeur/concessionnaire autorisé de produit Webasto. Veuillez utiliser les informations fournies par les méthodes mentionnées ci-dessus, combiné avec la formation validée et les compétences Webasto, afin d'adresser et rectifier correctement la cause du problème.

Exécution de la réparation

1. Avant d'engager le procédé des essais de diagnostic, le préposé effectue d'abord une vérification des connecteurs, du fusible, du câblage, de l'alimentation en carburant et de l'intégrité de la batterie.
2. À l'aide des manuels de service et de réparation, le technicien effectue les essais et les diagnostics voulus pour détecter les pièces composantes défectueuses de l'appareil de chauffage.
3. Le technicien fait ensuite la dépose et l'installation des pièces composantes.
4. Le technicien exécute une essai opérationnel après l'achèvement du travail de réparation.

À l'exception du modèle Thermo Top C, le remplacement et la dépose de l'appareil de chauffage, comme moyen de réparation n'est pas couvert par la garantie.

Toute pièce remplacée aux termes de la garantie doit être vérifiée pour en confirmer l'état défectueux. Les pièces exigeant une telle vérification sont :

- Broches de réchauffage
- Unités de commande
- Pompes de dosage du carburant
- Détecteurs de température, flamme et surchauffe
- Soufflantes d'air de combustion
- Pompes de liquide de refroidissement
- Thermostats et minuteries

Dépôt de réclamation de garantie

Souscription d'une réclamation de garantie

Le distributeur peut commander des formulaires de réclamation de garantie (nº pièce 907859) auprès du service à la clientèle au (800) 860-7866).

1. Remplir les formulaires de réclamation Webasto 907859 (copies envoyées par télécopieur non acceptées)
   - Copie blanche – Envoyer à Webasto Product North America, Inc.
   - Copie jaune serin – Copie du distributeur
   - Copie rose – Conserver avec les pièces défectueuses
2. Les réclamations doivent être accompagnées d'une sortie d'imprimante du rapport de diagnostic produit au moyen de l'outil logiciel Webasto. La seule exception à cette règle s'applique aux appareils de la série DBW qui n'ont pas d'interface de diagnostic normalisé.
   - Si le raccordement à un appareil de chauffage adapté à l'outil logiciel de diagnostic est impossible en raison d'une défaillance de l'unité de commande, cette lacune doit être signalée sur le formulaire de réclamation de garantie.
3. Les réclamations de garantie doivent être déposées dans les 90 jours ouvrables suivant la date du service effectué.
4. TOUTES les réclamations de garantie doivent être accompagnées du numéro de série des produits. Les formulaires de réclamation contenant des zones ombrées non remplies sont refusés. Assurez-vous que tous les codes de défaillance découverts lors du diagnostic et que toutes les méthodes d'essai connexes utilisées sont indiqués dans la zone de description du problème.
5. Les réclamations approuvées sont remboursées au distributeur par voie de bordereaux de crédit versés au compte de ce dernier.
6. Webasto traite les réclamations approuvées dans le mois suivant la réception de la réclamation.
7. Les pièces défectueuses doivent être étiquetées et conservées au centre de réparation pendant 90 jours à compter de la date du service. Vous reporter à la page 28 pour un exemple des étiquettes de pièces défectueuses.

REMARQUE IMPORTANTE: Webasto Products North America doit recevoir la réclamation de garantie dans les 90 jours qui suivent la réparation. Les réclamations reçues après 90 jours seront rejetées.

REMARQUE IMPORTANTE : Pour les appareils de chauffage marins, le formulaire de garantie 907859 n'est pas utilisé. Utilisez le formulaire de réclamation du *Marine Navigator CD* fourni par votre responsable de zone de vente ou téléchargez une copie de ce formulaire sur le site **http://www.techwebasto.com/warrantymarimemain.htm .**

Postez le formulaire dûment rempli à: Webasto Product North America, Inc.
ATTN. Warranty Administration
15083 North Road
Fenton, MI 48430

Souscription de garantie en ligne

Il est possible de déposer une réclamation de garantie en ligne seulement après avoir reçu l'autorisation de Webasto de vous connecter. Ce logiciel ne dépend pas du site technique et n'utilise pas les mêmes noms d'utilisateur et mot de passe. Pour demander un accès contactez votre représentant régional ou appelez le 800-860-7866.

Logiciel de garantie en ligne : http://www.techwebasto.com/warranty_claim_main.htm

1. Similaire au formulaire papier (article 907859 ou WBCL500124); un rapport de diagnostic PC est requis dépendant du type de produit devant être couvert par la garantie. Le logiciel demandera automatiquement le téléchargement d'un rapport de diagnostic pour continuer la procédure de souscription. (Le logiciel accepte les extensions de fichier .txt, doc, .jpg)
2. La demande de garantie doit être soumise dans les 90 jours ouvrables suivant la réparation.
3. TOUTES les réclamations de garantie doivent être accompagnées du **numéro de série** du type de produit. Si le numéro de série est invalide ou manque durant la souscription, le logiciel requiert une copie de la facture originale pour continuer.
4. Les garanties approuvées seront remboursées par une note de crédit au compte du responsable des garanties du distributeur.
5. Webasto traite les réclamations de garantie dans un délai de un (1) mois à partir de la date de réception.
6. Si une pièce est demandée en retour, le logiciel génère un bulletin de livraison et une étiquette d'expédition incluant les informations RMA. Assurez-vous que le bulletin de livraison accompagne la pièce.

Codes des défaillances de l'appareil de chauffage :

Vous trouverez ci-dessous une liste de codes détaillés qui décrivent les codes des défaillances spécifiques de l'unité et de l'appareil de chauffage. Ces codes de défaillance doivent être énumérés sur chaque formulaire de garantie déposé. Si les codes de défaillance ne sont pas associés aux défaillances de la pièce, la réclamation EST alors refusée.
Ce système de codes de défaillance comporte un procédé en trois étapes. Utilisez le tableau suivant pour formuler le code approprié.

EXEMPLE : Si un code de défaillance est nécessaire pour une pompe de circulation défectueuse

➔ Étape 1 = **14** (système d'eau)
➔ Étape 2 = 14**B** (pompe de circulation) = Code de défaillance 14B14
➔ Étape 3 = 14B**14** (moteur de pompe défectueuse)

Étape 1 : Description du système

Cette première étape vise à déterminer à quel système la défaillance appartient. (Système d'eau = **14**)

Étape 1			
Code de défaillance	**Description**	**Code de défaillance**	**Description**
11	Matériel de base et périphériques	16	Système d'échappement
12	Matériel électrique, électronique	17	Système de climatisation
13	Système de combustion, carburant	18	
14	Système d'eau	19	Poste d'alimentation
15	Système d'air		

Étape 2 : Description de l'emplacement

Maintenant que le système a été décrit, l'emplacement spécifique de la défaillance est alors déterminé. (Pompe de circulation = 14**B**)

Étape 2			
Code de défaillance	**Description**	**Code de défaillance**	**Description**
11A	Appareil de chauffage	13D	Solénoïde
11B	Porte-appareil de chauffage	13E	Clapet de retenue
11C	Pièces de montage (vis, collier…)	13F	Extracteur de carburant
11D	Porte-pompe de dosage	13G	Brûleur
11E	Capots	13H	Unité d'alimentation
11F	Boîtier frontal	13K	Filtre à carburant
11G	Délais de livraison, trousses	13L	Amortisseur de diaphragme
11H		13M	Bougie de réchauffage
12A	Unité de commande	13N	Détecteur de flamme
12B	Minuterie numérique	13O	Ensemble d'allumage électronique
12C	Faisceau de câbles	13P	Garnitures
12D	Transmetteur	13Q	Tuyau, appareil de chauffage
12E	Récepteur	13R	Réservoir US / réservoir d'expansion
12F	Thermostat / capteurs	13S	Pièces de raccordement
12G	Relais / commutateurs	13T	Électrodes
12H	Plaque de relais	13U	Vanne de purge
12J	Élément de commande, climatisation	14A	Échangeur de chaleur
12K	Contrôleur de diagnostic	14B	Pompe de circulation
12L	Antenne	14C	Flexibles
12M	Microrupteur	14D	Tuyaux
12N	Conversion thermo	14E	Soupapes de thermostat
12O	Diode, blocage 1A max.	14F	Clapets de retenue
13A	Canalisations de carburant	14G	Garniture
13B	Pompes d'alimentation en carburant	14H	Pièces de raccordement
13C	Pompes de dosage	14J	Tête de brûleur

Étape 2, suite			
Code de défaillance	**Description**	**Code de défaillance**	**Description**
14K	Filtre à eau	17E	Circulation du liquide de refroidissement
15A	Silencieux de la prise d'air	18A	Couvercle BT
15B	Conduits de la prise d'air	18B	Bâti
15C	Ventilateur / ensemble d'entraînement	18C	Habillage intérieur du couvercle d'extrémité
15D	Garnitures	18D	Bâti inférieur
15E	Conduit d'air chaud	18E	Mécanisme d'ouverture
15F	Blocs d'air, échangeur de chaleur	18F	Dégagement d'urgence
15G	Boîtier frontal	18G	Verrouillage
15J	Conduits d'air IAC	18H	Ensemble d'entraînement
16A	Tuyau d'échappement	18J	Ventilateur / solaire
16B	Silencieux d'échappement	18K	Garniture BT
16C	Boulonnerie et visserie	19A	Circulation d'eau
16D	Garnitures	19B	Cycle de réfrigération
17A	Évaporateur	19C	Détendeur
17B	Servomoteur	19D	Détendeur
17C	Condensateur	19E	Échangeur de chaleur
17D	Tuyauterie		

Étape 3 : Description du type de défaillance

Le système et l'emplacement ayant été déterminés, la dernière étape porte sur le type de défaillance. (Pompe du moteur défectueuse – 14B**14**)

Étape 3			
Code de défaillance	**Description**	**Code de défaillance**	**Description**
11A02	Couvercle médian endommagé	11A15	Fumée – trousse de service 1.2
11A03	Couvercle médian inapproprié	11A16	Fumée – trousse de service 2
11A04	Plaque signalétique dédoublée	11B01	Couleur altérée
11A05	Plaque signalétique manquante	11B02	Cric de montage manquant
11A06	Étiquette autocollante manquante	11B03	Écrou soudé manquant
11A07	Étiquette autocollante inappropriée	11B04	Filets endommagés
11A08	Plaque signalétique endommagée	11B05	Boulon de montage manquant
11A09	Coupure de flamme	11B06	Bague en caoutchouc manquante
11A10	Fumée	11B07	Bris (défaut de construction)
11A11	Dommage thermique de la turbine par l'arrêt du ventilateur	11C01	Manchon récepteur de la pompe de dosage manquant
11A12	Dommage thermique de la turbine par la rotation	11C02	Collier manquant
11A13	Signal de la flamme < 650 mΩ	11C03	Vis brisée / tordue
11A14	Signal de la flamme < 650 mΩ - brûleur avec ressort de positionnement	11C04	Écrou non soudé

Étape 3, suite

Code de défaillance	Description	Code de défaillance	Description
11C05	Broche de tirage incorrectement installée	12A21	Activation défectueuse de la pompe de dosage / SV (TT98)
11C06	Non approprié pour ce type de travail	12A22	Activation défectueuse de la pompe de circulation d'eau
11D01	Assemblage incorrect	12A23	Activation défectueuse de la bougie de réchauffage
11D02	Étiquette autocollante inappropriée	12A24	Activation défectueuse du détecteur de flamme
11E01	Couleur inappropriée	12A25	Activation défectueuse de la soupape à eau d'inversion
11E02	Cloques sur la surface traitée	12A26	Activation de l'affichage DEL du véhicule
11E03	Traitement de fond incorrect	12A27	Activation de l'allumage électronique / solénoïde défectueux
11E04	Profils en caoutchouc dissemblables	12A28	Activation défectueuse du ventilateur extérieur
11E05	Changements de forme inappropriés	12A29	Détecteur de flamme, résistance du détecteur en mauvais état
11E06	Écartement entre l'appareil et le toit de l'autobus	12A30	Interférence non autorisée du chargeur de clignotement
11F01	Carter endommagé	12A31	Pas de commutation vers le mode inactif
11F02	Surface de protection endommagée	12A32	
11F03	Pièces de raccordement endommagées	12A33	Défaillance du programme EPROM
11G01	Pièces manquantes non listées (défaut de construction)	12B01	Défectuosité du segment d'affichage
12A01	Verrouillage (fonction après dégagement OK)	12B02	Verre d'affichage endommagé
12A03	Bâti brisé	12B03	Illumination constante
12A05	Mauvais assemblage de pièces	12B04	Aucune illumination
12A06	Détecteur aff. défectueux / aff. temp. incorrect	12B05	Affichage «stop-set» durant la programmation
12A07	Détecteur de température incorrectement monté	12B06	Effacement de la programmation
12A08	Cage de la bougie de réchauffage endommagée	12B07	Non programmable
12A09	Total de contrôle défectueux – défaillance «000»	12B08	Aucun réglage sur signal
12A10	Garniture défectueuse	12B09	Codage de la bougie manquant
12A11	Aucune communication / aucun diagnostic	12B10	Bougie de réchauffage endommagée
12A12	Erreur d'enregistrement des données	12B11	Clé sans fonction
12A13	Plaquette de circuits imprimés non raccordée	12B12	Mauvais fonctionnement de la clé
12A14	Vis corrodée	12B13	Clé incorrectement assemblée
12A15	Filets de la vis arrachés	12B14	Coinçage de la clé
12A16	Filets de vis retors	12B15	Caoutchouc de la clé déchiré
12A17	Connexion de plaquette désordonnée	12B16	Potentiomètre défectueux / interruption
12A18	Repérage de faible tension inapproprié	12C01	Bougie corrodée
12A19	Identification de surtension inappropriée	12C02	Blocage de la bougie défectueux
12A20	Activation du brûleur – ventilateur d'appel d'air du moteur défectueux	12C03	Isolation du câble différente de celle du dessin

Étape 3, suite

Code de défaillance	Description	Code de défaillance	Description
12C04	Contact d'amorçage incorrect	12F07	Thermostat de l'accumulateur défectueux (IAC)
12C05	Raccordement lâche du tube	12F08	Court-circuit du détecteur de temp. conception modifiée
12C06	Longueur inconséquente avec celle du dessin	12F09	S/O
12C07	Raccordement incorrect	12G01	Relais défectueux
12C08	Montage incorrect	12G02	Mauvais relais installé
12C09	Montage incomplet	12H01	Mise à la terre brisée
12C10	Mauvais fonctionnement (défaut de construction)	12H02	Mise à la terre desserrée
12D01	Non programmable	12H03	Embase inappropriée
12D02	DEL ne s'allume pas	12M01	Non étalonné
12D03	DEL continuellement allumée	13A01	Défaut de matériel
12D04	Plage trop courte	13C01	Non étanchéifié
12D05	Raccordement lâche	13A02	Géométriquement inapproprié
12D06	Batterie déchargée	13A03	Sans résistance au carburant
12D07	Fuite de la batterie	13B01	Pression incorrecte
12D08	Défaillance de l'installation causée par le client	13C02	Cadencé mais non fonctionnel
12D09	Ressort de batterie manquant	13C03	Bougie mécaniquement endommagée
12D10	Mauvais fonctionnement de la clé	13C04	Bougie non mise en contact
12D11	Raccord de batterie brisé	13C05	Ensemble incorrectement assemblé
12D12	Défaillance du segment d'affichage	13C06	Débit de décharge trop faible
12D13	Illumination constante de l'affichage, tous les symboles affichés	13C07	Débit de décharge trop important
12D14	Clé bloquée	13C08	Raccord coincé (bouchon de protection)
12D15	Clé déformée	13D01	Ne ferme pas
12D16	DEL ne s'allume pas	13D02	N'ouvre pas
12D17	Affichage poussiéreux	13D03	Bougie défectueuse
12E01	Câble écrasé	13D04	Bougie endommagée
12E02	Programmation irrégulière	13D05	Tamis engorgé (contamination)
12E03	Aucune commutation sur signal	13D06	Endommagement dû au milieu
12E04	Sensitivité trop basse	13D07	Discontinuité électrique
12E05	Non programmable	13E01	Ne ferme pas
12E06	Carter inapproprié	13G01	Matériau non tissé endommagé
12E07	Signal sans réponse	13G02	Matériau non tissé incorrectement installé
12F01	Arrêt du détecteur de température	13G03	Petit tuyau du carburant endommagé
12F02	Circuit du détecteur de température	13G04	Petit tuyau du carburant obstrué
12F03	Détecteur de glace non raccordé	13G05	Cémentation
12F04	Détecteur de température sans fonction	13G06	Porte-évaporateur lâche
12F05	Soupape d'échappement du détecteur de température mal montée	13G07	Double crête
12F06	Détecteur de température mal positionné	13G08	Orifice inadéquat

Étape 3, suite

Code de défaillance	Description	Code de défaillance	Description
13G09	Chambre d'allumage obstruée	13M05	Résistance à chaud inappropriée
13G10	Paroi arrière inclinée	13M06	Résistance à froid trop élevée
13G11	Brûlage inversé	13M07	Résistance à froid trop basse
13G12	Écartement trop prononcé de la broche de réchauffage	13M08	Brisé
13G13	Impact violent, mésusage du conduit de carburant	13M09	Brisé
13G14	Ouverture d'entrée d'air fermée	13M10	Discontinuité électrique
13G15	Cémentation de la bougie de réchauffage	13M11	Interruption électronique de l'élément de préchauffage
13G16	Entrée du carburant fermée	13M12	Résistance à froid de l'élément de préchauffage trop élevée
13H01	Consommation courante trop élevée	13M13	Résistance à froid de l'élément de préchauffage trop basse
13H02	Rempli de sable	13M14	Résistance à chaud de l'élément de préchauffage trop élevée
13H03	Couvercle endommagé	13M15	Résistance à chaud de l'élément de préchauffage trop basse
13H04	Aucune consommation courante	13M16	Résistance à froid trop élevée – point rouge présent
13H05	Conduits de carburant obstrués	13M17	Résistance à froid trop élevée – vieillissement prématuré du TT-V
13H06	Débit de décharge trop élevé	13M18	Démontage impossible – système électrique OK
13H07	Débit de décharge trop bas	13M19	Court-circuit de l'élément de préchauffage
13H08	Garniture de la soufflante incorrectement assemblée	13N01	Câble écrasé (installation)
13H09	Garniture du couvercle endommagée	13N02	Câble brisé
13H10	Magasin régulateur non étanche	13N03	Câble corrodé
13H11	Ne fonctionne pas	13N04	Isolation du câble roussie
13H12	Transfert de carburant bloqué	13N05	Soudure par points défectueuse
13H13	Accouplement du conduit de carburant (garniture en viton) manquant	13N06	Interruption électronique
13H14	Accouplement (garniture en viton) mal ajusté	13N07	Résistance à chaud inappropriée
13H15	Couvercle du carter d'engrenages manquant	13N08	Résistance à froid trop élevée
13H16	Orifice manquant	13N09	Résistance à froid trop basse
13J01	Mode de vaporisation inapproprié	13N10	Brisé
13K01	Obstrué	13N11	Brisé
13L01	Fuite au point de transfert du carburant	13N12	Démontage impossible – système électrique OK
13L02	Accouplement (garniture en viton) du conduit de carburant manquant	13Q01	Matériau d'étanchéité brisé
13L03	Transfert du carburant carbonisé	13R01	Appareil d'extraction de la vis de raccordement défectueux
13M01	Câble écrasé (installation)	14A01	Filets arrachés
13M02	Câble brisé	14A02	Dépôt brûlé rejeté
13M03	Câble corrodé	14B01	Consommation courante trop élevée
13M04	Soudure par points défectueuse	14B02	Arbre corrodé

Étape 3, suite

Code de défaillance	Description	Code de défaillance	Description
14B03	Câble écrasé (installation)	14J05	Filets de vis foirés
14B04	Défaillance de l’installation causée par le client	14J06	
14B05	Fuite du joint torique	14J07	
14B06	Raccordement de l’échangeur de chaleur brisé	15C01	Raccord du moteur de la soufflante touche au blindage
14B07	Turbine bloquée / contaminée	15C02	Couvercle du ventilateur endommagé
14B08	Garniture endommagée	15C03	Couvercle du ventilateur roussi
14B09	Fuite dans le tuyau à eau	15C04	Écartement de l’arbre axial du moteur de la soufflante trop important
14B10	Bruit de fonctionnement	15C05	Consommation courante du moteur de la soufflante trop importante
14B11	Débit de décharge trop bas	15C06	Court-circuit dans le moteur de la soufflante
14B12	Bride manquante	15C07	Vitesse de rotation du moteur de la soufflante trop basse
14B13	Collier lâche	15C08	Fonctionnement cahoteux du moteur de la soufflante
14B14	Moteur de la pompe défectueux	15C09	Bruits de fonctionnement du moteur de la soufflante
14B15	Blocage de la pompe	15C10	Fonctionnement sonore de la turbine
14B16	Bossages de la garniture de l’arbre mécanique collés	15C11	Turbine bloquée par des corps étrangers
14B17	Dessous de l’arbre mécanique (Kaco) arraché	15C12	Turbine endommagée
14B18	Bossages de l’arbre mécanique (Simrax) collés	15C13	Turbine roussie
14B19	Dessous de l’arbre mécanique (Simrax) arraché	15C14	Écartement de la soufflante trop faible
14B20	Moteur de la pompe défectueux – produit dans les 120 premiers jours de l’année 2004	15C15	Écartement de la soufflante trop important
14B21	Humidité sur le diffuseur de la gaine du câble et du carter	15C16	Câble écrasé (installation)
14B22	Humidité sur le diffuseur du câble (modification du concept)	15C17	Garniture de la bride mal ajustée
14C01	Défaut de matériel	15C18	Trop fort
14C02	Segment de compression de l’accouplement non étanche	15C19	Déformation du carter du moteur (géographiquement inappropriée)
14F01	Trop fort	15C20	Fonctionnement sonore du rotor de l’air chaud
14F02	Ne ferme pas	15C21	Ventilateur d’air chaud en mouvement sur l’arbre
14G01	Anneau étanche mal positionné	15C22	Support brisé
14H01	Pièce en T inappropriée	15C23	Soufflante mal choisie / mal raccordée
14H02	Tuyau de raccordement, siège du manchon du support non satisfaisant	15C24	Fonctionnement sonore de la turbine
14J01	Fuite de la bougie	15C25	Soufflante – grincement
14J02	Fuite du tuyau à eau	15C26	Pas de puissance maximale
14J03	Tuyau à eau endommagé	15C27	Condensateur insatisfaisant
14J04	Filets arrachés	15C28	Émanation du ventilateur

Étape 3, suite

Code de défaillance	Description	Code de défaillance	Description
15C29	Roue à aubes détachée – moyeu fendu	18D01	Déformé
15G01	Moteur défectueux	18D02	Strié
15J01	Filtre à air contaminé (grille d'admission)	18D03	Peinture endommagée
15J02	Clapets de retenue obstrués (grille d'admission)	18D04	Patte de montage inappropriée
16A01	Lâche	18E01	Fonctionnement cahoteux
16A02	Disque isolant incorrectement riveté	18E02	Ferraillement
16A03	Diamètre intérieur du connecteur trop petit	18E03	Grincement durant l'ouverture / fermeture
16A04	Flexible fendillé à l'extrémité	18E04	Disque rainuré brisé
16A05	Soudure par points du tuyau d'échappement insatisfaisant	18E05	Support brisé
16B01	Cordon de soudure incomplet	18E06	Ressort du support brisé
16B02	Points de circuit non soudés	18E07	Poignée endommagée
16C01	Collier du tuyau lâche	18G01	Fonctionnement cahoteux
16D01	Garniture des gaz d'échappement mal positionnée	18H01	Lâche
17A01	Évaporateur / vannes endommagées	18H02	Engrenage à vis sans fin brisé
17A02	Évaporateur non fermé avec bouchon de scellement	18J01	Ferraillement
17A03	Raccord d'eau de condensation mal ajusté	18J02	Fonctionnement sonore
17A04	Raccord d'eau de condensation brisé	18J03	Fonctionne
17A05	Détendeur inapproprié	19A01	Corrosion sous tension (fissures du tuyau)
17A06	Détendeur sans fonction	19A02	Micro-fissures (fuites du tuyau)
17A07	Détendeur incomplet	19A03	Tuyau déformé
17A08	Volet ne forme pas	19A04	Bouchon d'étanchéité du tuyau manquant
17A09	Bruit de fonctionnement du volet	19A05	Tuyau non semblable au dessin
17C01	Condensateur non semblable au dessin	19A06	Colliers lâches
17D01	Tuyaux sans bouchons de scellement	19B01	Collecteur de raccord lâche
17D02	Tuyaux non semblables au dessin	19B02	Collecteur lâche aux joints d'étanchéité
17D03	Isolation endommagée	19B03	Tuyau déformé
17D04	Isolation mal ajustée	19B04	Bouchon d'étanchéité du tuyau manquant
17D05	Viseur défectueux	19B05	Tuyau non semblable au dessin
17E01	Volume de réfrigérant trop faible	19B06	Fuite du tuyau au point de soudage
17E02	Accumulateur glacé (IAC)	19C01	Fuite aux raccordements
17E03	Volume du fluide de l'accumulateur trop faible	19C02	Fuite aux points de soudage
17E04	Fuite de l'accumulateur (IAC)	19C03	Débit de décharge trop faible
18A01	Brisé	19D01	Mauvaise direction de montage
18A02	Voie de guidage brisée	19D02	Défaut électronique
18B02	Brisé	19D03	Débit de décharge trop faible
18C01	Strié	19E01	Fuite du tuyau au point de soudage
18C02	Peinture endommagée		

Autorisation de retour du matériel (RMA)

Un formulaire de retour du matériel (RMA) est requis par la société Webasto avant le retour du matériel. Le service de garantie / de retour de matériel de Webasto fournit aux distributeurs un numéro RMA et des consignes d'expédition. Dépendamment de la raison du retour, des frais de remise en stock de 20 % peuvent s'appliquer. Le numéro RMA doit être affiché bien en vue sur l'emballage d'expédition et doit être utilisé dans toute la correspondance touchant au retour du matériel.

Pour communiquer avec le service de garantie / de retour de matériel de Webasto :

(800) 860-7866 ou (810) 593-6000

Avant de téléphoner pour obtenir un formulaire RMA, veuillez avoir en mains toutes les informations utiles :

- Le numéro de série ou la facture originale
- La raison du retour du matériel

AVIS IMPORTANT : Si le matériel est retourné sans formulaire RMA, des frais d'administration de 50 $ seront imputés au compte du distributeur.

Réclamation de remboursement :

Temps de déplacement -	Le temps de déplacement est SEULEMENT remboursable dans le cas des réclamations concernant les appareils de chauffage marins. Le réclamant doit fournir une preuve d'achat provenant du distributeur de produits marins autorisé Webasto.
Temps de main-d'œuvre -	Le remboursement applicable est fondé sur le guide du temps de main-d'œuvre commençant à la page 19.
Taux de la main-d'œuvre -	Le remboursement est fondé sur le taux de service normalisé du distributeur, lequel taux est connu et vérifiable.
Pièces -	Le remboursement est fondé sur le coût de la pièce auquel s'ajoutent des frais d'expédition et de manutention.

Réclamation refusée :

Si une réclamation est refusée ou révisée, le distributeur sera avisé lui expliquant les raisons dudit ajustement ou refus. Sauf pour le modèle Thermo Top C, le remplacement et la dépose de l'appareil de chauffage, comme moyen de réparation, n'est pas couvert au titre de la garantie.

Remarque : Les composants de l'entretien tels les injecteurs, les filtres et les fusibles de surchauffe ne sont pas couverts. Pour une liste complète, les pièces composantes non couvertes par la garantie, vous référer à la page 6.

Guide des taux de main-d’œuvre forfaitaires

Le remboursement maximal admissible des frais de main-d’œuvre se veut une combinaison d’essais et de diagnostics auxquels s’ajoute l’une des opérations suivantes :

1. Réparation de composants extérieurs
2. Réparation de composants d’accès facile
3. Réparation et ré-assemblage des composants démontés

Essais et diagnostics

Un essai opérationnel est requis pour déterminer quels sont les composants défectueux.

- La trousse de diagnostic des appareils de chauffage PC Webasto est disponible aux fins d’exécution des essais opérationnels sur tous les appareils de chauffage Webasto, à l’exception des modèles de la série DBW (2010, 2020 et 300).
- L’appareil d’essai portant le numéro de pièce 1302691A est disponible pour les appareils de la série DBW.

Le temps admissible aux fins des essais et diagnostics inclut les essais opérationnels après la réparation.

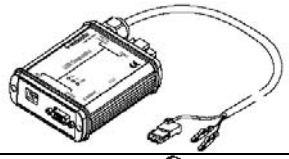
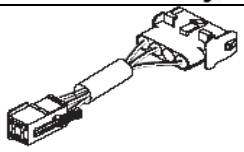
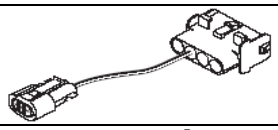
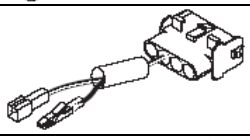
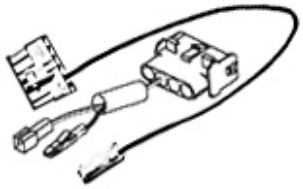
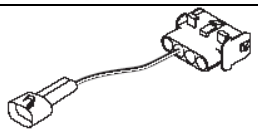
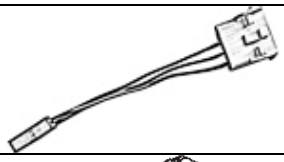
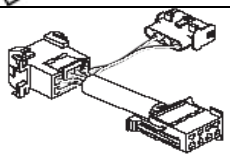
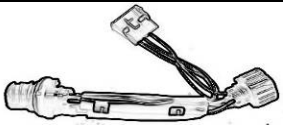
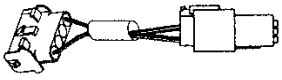
Les réclamations exigeant un temps de main-d’œuvre dépassant les taux énumérés dans ce manuel, sans approbation écrite, sont ajustées en conséquence.

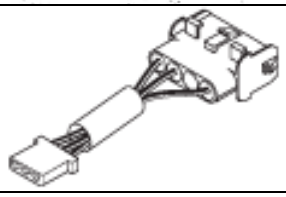
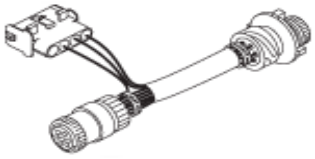
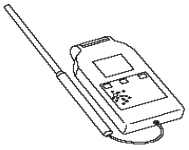
Modèle des appareils de chauffage	Série Air Top	TOUS
	Série Thermo Top	TOUS
	Série DBW	TOUS
	Série Thermo	230 / 300 / 350

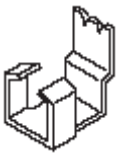
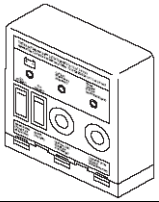
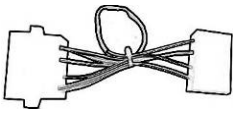
Description des pièces	**Opération à exécuter**	**Temps admissible (minutes)**
A. Essais et diagnostics		**30**
B. Allocation de déplacement	**Réclamations uniquement pour les appareils marins**	**Voir annexes**
C. Réparation des composants extérieurs (30 minutes maximum pour tous les modèles)		
Minuteries	Remplacer	30
Thermostats	Remplacer	30
Limiteurs de température	Remplacer	30
Relais	Remplacer	30
Commutateurs de commande	Remplacer	30
Pompes de carburant	Remplacer	30
Bobines d'allumage	Remplacer	30
Pompes de refroidissement	Remplacer	30
Unité de commande (commande / plaquette de circuits)	Remplacer	30
D. Réparation des composants d'accès facile (45 minutes maximum pour tous les modèles)		
Moteur de la soufflante (série DBW)	Remplacer	45
Chambres de combustion	Remplacer	45
Tête de brûleur	Remplacer	45
Électrodes	Remplacer	45
Faisceau de fil interne	Remplacer	45
Solénoïde du système de carburant	Remplacer	45
Accouplement (embrayage)	Remplacer	45
Tuyau sous pression	Remplacer	45
Clapet de décharge de la pression du carburant	Remplacer	45
Allumeur en céramique	Remplacer	45
E. Réparation et réassemblage des composants démontés (1 heure maximum pour tous les modèles)		
Dépose et remplacement du Thermo Top C	Remplacer	60
Échangeurs de chaleur (réchauffeurs de liquide de refroidissement)	Remplacer	60
Ensemble de l'arbre ou du roulement	Remplacer	60
Ventilateur de l'air de combustion (réchauffeurs d'air)	Remplacer	60
Ensemble du brûleur (réchauffeurs d'air)	Remplacer	60

*Les temporisateurs achetés en même temps que le système de chauffage bénéficient de la même durée de garantie que l'appareil de chauffage.
Les temporisateurs achetés séparément sont traités comme des accessoires et doivent être accompagnés d'une preuve d'achat.

Outils et matériel

OUTILS POUR APPAREILS DE CHAUFFAGE AIR TOP ET THERMO			
N° PIÈCE	**DESCRIPTION**		
9009064D	Trousse diagnostic (matériel V2.2 USB / adaptateur série pour câble et logiciel		
83661B	Outil de diagnostic pour Thermo 90		
5092556B	Outil de diagnostic pour Thermo 90S		
92566B	Adaptateur diagnostic AT 2000 / TC / Z		
5000009A	Diagnostic connecteur à l'appareil de chauffage AT 2000 w		
5092555B	Adaptateur diagnostic AT 3500 / 5000 – 2000ST / 3500ST / 5000ST		
5001493A	AT3500ST / AT5000ST / EVO		
20865D	Adaptateur diagnostic pour Thermo 230 / 300 / 350 (appareils de chauffage de véhicules importés)		
66265A	Thermo 300 adaptateur de diagnostic à faisceau de câbles (Mercedes Citaro)		
97034A	Thermo / 300 / 350 adaptateur triangulaire (appareils de chauffage North American)		

N° PIÈCE	***DESCRIPTION***			
5000139A	Adaptateur d'outil de diagnostic Thermo 230 / 300 / 350			
21333A	BW80 / DW80			
92637A	Thermo 230 / 300 / 350 (Van Hool)			
⇨	Appareils d'essai CO^2	Dräger MIS – Variox Revendeurs locaux : ASC – Master Tek 800-327-4260 586-840-3220		

OUTILS POUR L'APPAREIL DE CHAUFFAGE SÉRIE DBW			
N° PIÈCE	***DESCRIPTION***		
310646	Outil d'entrefer d'électrode d'allumage (tous les appareils de chauffage DBW)		
1302691A	Outil d'essai 440 / 280 (DBW 2010 / 2020 / 300 – 12 et 24 volts)		
600190	Jauge d'essai de la pression du carburant (DBW 2010 / 2020 / 300) ou (Thermo 230 / 300 / 350)		
116274	Outil d'adaptateur de faisceaux Appareil de chauffage SENSORIC série DBW (Van Hool)		

Annexes

Annexe A : Garantie limitée non-transférable

GARANTIE LIMITÉE NON-TRANSFÉRABLE
La société Webasto Product North America, Inc. (ci-après nommée Webasto) garantit ses appareils de chauffage et ses jeux de pièces pour appareils de chauffage contre les défauts de fabrication et de matériau pour deux ans à compter de la date d’installatio dans le véhicule ou de la date d’enregistrement du véhicule dans le cas d’une installation dans un véhicule OEM. La période de la garantie ne doit pas dépasser trois ans à partir de la date de la vente originale par la société Webasto. Cette période de garantie peut être remplacée par un accord contractuel.*

**La couverture des garanties applicables aux installations maritimes et hors-route pourvues d’appareils de chauffage de la série DBW et d’appareils de chauffage CSL Cargo est limitée à un maximum de 3 000 Durée de mise en fonctionnement. Tous les autre modèles d’appareils de chauffage sont limités à un maximum de 2 000 Durée de mise en fonctionnement.*

La couverture des pièces de rechange se limite à une période de six mois ou au reste de la période de garantie originale, selon la plus longue des deux. Les appareils de chauffage de rechange sont considérés comme des «pièces de rechange».

La garantie de Webasto a pour but de protéger le propriétaire original du produit contres les défauts de fabrication et de matériau e de lui offrir un service gratuit de réparation et de remplacement des pièces défectueuses selon les modalités prévues aux termes d la présente. Au cours de la période de garantie, le seul dédommagement proposé par Webasto consiste en la réparation ou le remplacement , à sa discrétion, des pièces jugées défectueuses en raison d’un défaut de fabrication ou de matériau.

Bien que la garantie soit accordée au «propriétaire original de l’appareil de chauffage», il est convenu que la gestion et l’entretien dudit dois se faire par l’intermédiaire d’un distributeur Webasto agrée conformément à la politique de garantie de Webasto ou à la suite d’un accord contractuel intervenu entre Webasto et un deuxième propriétaire.

Des renseignements sur les garanties peuvent être obtenus en faisant le : (800) 860-7866.

Limites de garanties : La garantie de la société Webasto exclut et se limite spécifiquement à ce qui suit :
Usure normale des pièces de service : **(injecteurs de carburant, filtres et fusibles de surchauffe ne sont pas couverts).**
Dépose et remplacement de l’appareil de chauffage (sauf le modèle Thermo Top C).
Endommagement du matériel en cours de transport. Déposition de réclamation auprès du transporteur.
Installation inappropriée, non conforme aux directives d’installation en vigueur ou aux homologations OEM.
Détérioration due à l’usure normale, corrosion, mésusage, dommages, accident, entrepose ou exploitation inappropriée.
Modification de l’appareil, usage de pièces copiées ou réparations par un personnel non autorisé.
Préjudices économiques dus à des dépenses liées au déplacement, mise hors service du véhicule, dommages corporels et tout autre dommage immatériel ou accidentel découlant d’une quelconque violation des obligations explicites de l’assuré.

Responsabilités du propriétaire
Le propriétaire doit faire l’entretien de l’appareil de chauffage au début de chaque saison. Malgré que cet entretien puisse être confié à n’importe quelle entreprise reconnue, Webasto recommande au propriétaire du véhicule de s’adresser uniquement à un distributeur agrée Webasto. Un entretien ou une réparation inappropriée ou incorrectement effectués peuvent rendre la garantie nulle et non avenue. Les pièces telles les injecteurs de carburant, les filtres et les fusibles de surchauffe ne sont pas couvertes par la garantie.

Une carte d’enregistrement du produit est remise à chaque acheteur d’un appareil de chauffage Webasto. Il revient au propriétaire du produit de remplir cette carte et de la retourner à Webasto aux fins d’enregistrement. Une preuve d’achat doit accompagner le formulaire d’enregistrement de tous les appareils de chauffage qui n’ont pas été enregistrés.

CETTE GARANTIE N’EST PAS TRANSFÉRABLE.

LES GARANTIES IMPLICITES, Y COMPRIS CELLES DE VALEUR MARCHANDE ET D’APTITUDE À DES FINS PARTICULIÈRES, SONT EXPRESSÉMENT LIMITÉES À LA PÉRIODE DE LA PRÉSENTE GARANTIE. WEBASTO DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ CONCERNANT LES DOMMAGES SPÉCIAUX, IMMATÉRIELS ET ACCIDENTELS.

LES LIMITES ET LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE PEUVENT VARIER D’UN ÉTAT ET D’UNE PROVINCE À L’AUTRE ET NE PAS S’APPLIQUER À VOUS. VOUS POUVEZ AUSSI AVOIR D’AUTRES DROITS SELON L’ÉTA OU LA PROVINCE DANS LEQUEL OU LAQUELLE VOUS DEMEUREZ.

Annexe B : Allocations de déplacement maritime

Les frais de main-d’œuvre sont remboursés à un taux horaire n’excédant pas 80 $ U.S. Les frais de déplacement sont acceptés uniquement si la garantie est en vigueur et sont limités à une distance maximale de 65 milles (dans une direction), à moins qu’une entente différente ait été approuvée à l’avance. Les voyages multiples ne son pas remboursés sauf si une autorisation spéciale est demandée au service de la garantie et appuyée par une pièce justificative émanant du distributeur. Les coûts de déplacement sont fondés sur les frais d’automobile au kilomètre PLUS les frais de main-d’œuvre fondés sur un temps de déplacement 30 milles à l’heure en moyenne. Webasto rembourse les frais de déplacement sur une distance maximale dans une direction de 65 milles. Les frais de main-d’œuvre sont fondés sur un temps de déplacement moyen de 50 milles à l’heure. Pour ce qui est des coûts de carburant et d’assurance, une allocation au mille spécifique est accordé en fonction du pays.

REMARQUE IMPORTANTE : Les renseignements contenus dans l’annexe B s’appliquent uniquement à un navire marchand équipé d’un appareil de chauffage Webasto. Un preuve d’achat provenant d’un distributeur de produits marins agréé Webasto doit accompagner la réclamation pour valider celle-ci.

Annexe C : Sortie d'imprimante d'un échantillon de diagnostic

Exemple d'un rapport de diagnostic

Rapport de diagnostic Webasto Thermosystems

Configuration

Nom du dispositif SG1580
Type de carburant ..... .diesel
N° d'identification du dispositif ..... .0900000G
N° d'identification de l'ensemble de données.....09000005G
Version HW 00/00
Version SW 05/07 5.66
Date de fabrication de l'unité de commande 00.00.00
Date de fabrication de l'appareil de chauffage 1.1.10.07
Numéro d'identification du client 00000000000000000000000000000000000000000000000000
Numéro de série 0710767405
Signature du préposé à l'essai .....yy
Seuil minimal de la tension .....10,5 [V]
Seuil maximal de la tension .....16 [V]
Délai pour la détection minimale de la tension de secteur .....20 [S]
Délai pour la détection maximale de la tension de secteur .....6 [S]

Données opérationnelles

Durée de fonctionnement .....892 :48 [h:m]
Durée de mise en fonctionnement .....1121 :3 [h:m]
Comptage du démarrage 106
Durée du brûlage PH 1..33 % .....12 :27 [h:m]
Durée du brûlage PH 34.. 66 % .....625 :00 [h:m]
Durée du brûlage PH 67 .. 100 % .....255 :21 [h:m]
Compteur TRS 0

Erreurs

Faute 1 -.....aucun démarrage
État de la faute .....pas actuelle, stockée
Code 02
Compteur 9
Température .....-1 [° C]
État de l'exploitation ....phase de mesurage du détecteur de fumé 4
Tension .....13.4 [V]
Heures da fonctionnement .....102 :07 [h:m]
Faute 2
État de la faute .....pas actuelle, stockée
Ode 84
Compteur 7
Température .....13 [° C]
État de l'exploitation ..... réglage de la puissance de réchauffage
Tension .....10,4 [V]
Heures da fonctionnement .....913 :32 [h:m]
Faute 3
État de la faute .....surchauffe de l'appareil de chauffage
Code 06
Compteur 5
Température .....21 [° C]
État de l'exploitation .... exploitation sous contrôle
Tension .....12,4 [V]
Heures da fonctionnement .....859 :44 [h:m]

---

09. 02. 23 13 :30 :41 Essai Webasto Thermo 2002 2.08

Annexe D : Exemple de formulaire de réclamation de garantie

Annexe E : Échantillon d’étiquette de pièces défectueuses

ÉTIQUETTE DE PIÈCES DÉFECTUEUSES

À : Webasto Product N.A. Inc.
15083 North Rd.
Fenton, MI 48430

De :

N° de réclamation : _____

Date : _____

N° de pièce Webasto : _____

Description de la pièce : _____

Modèle de l’appareil : _____

N° de pièce de l’appareil : _____

N° de série : _____

Code de défaillance : _____

Durée de mise en fonctionnement : _____

Description de la défaillance : _____

_____

_____

_____

Annexe F : Liste de vérification du technicien

ORDRE DE FABRICATION :		ANNÉE VÉHICULE :	
MODÈLE DE L'APPAREIL :		MARQUE VÉHICULE :	
N° DE SÉRIE :		MODÈLE VÉHICULE :	
TECHNICIEN :		N° IDENTIFICATION VÉHICULE :	

CATÉGORIE	FONCTION DE DIAGNOSTIC	RÉSULTATS	MESURES À PRENDRE
Vérification préliminaire	Position d'installation		
	Position de montage de la pompe de carburant (si applicable)		
	Longueur réelle de la canalisation du carburant avant et après la pompe de carburant		
	Niveau du carburant		
	Connexion et tension de la batterie		
Inspection visuelle	Connexions du câblage propres, serrées et sans corrosion		
	Acheminement de l'admission et de l'échappement		
	Acheminement des canalisations du carburant et collier serré		
	Débris dans l'air de combustion ou d'air chaud		
	Fusibles		
Diagnostic 6 étapes	Vérification de la plainte du client		
	Détermination des symptômes connexes		
	Analyse des symptômes		
	Identification du problème		
	Achèvement de la réparation		
	Vérification de fonctionnement approprié		
Entretien	Exploitation minimale de l'appareil pendant 20 minutes une fois la flamme établie		
	Enlèvement des débris dans l'air d'admission		
	Nettoyage et serrage des connexions de la batterie		
	Vérification et nettoyage du tuyau d'échappement		
Identification des codes de défaillance			
Code du clignotement	Si le système est doté d'un commutateur de réglage, la DEL clignote quand un problème survient. Seuls les clignotements lents sont comptés pour déterminer la défaillance.		
	Si l'appareil est doté d'une minuterie, un code de défaillance s'affiche jusqu'à ce que le problème soit résolu.		
	Si le système est doté d'un interrupteur à bascule, la DELL clignote si un problème survient. Seuls les clignotements lents sont comptés pour déterminer la défaillance.		
Diagnostic du PC	Les modules de logiciels et de matériels doivent être pré-installés pour établir la communication entre l'appareil de chauffage et le PC.		
	Établissement des codes (actuels et non actuels)		
	Sommaire de diagnostic disponible		

15083 North Road
Fenton, MI 48430 USA
Tél. : (810) 593-6000
Téléc.: (810) 593-6001
Courriel : info-us@webasto.com
Internet : http://www.webasto.us
http://www.techwebasto.com

Org. 1/26/09 Rév. 1/2013 Ver. 1.2.4